



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control Interno del Departamento de Administración y su incidencia en la
Liquidez de la Empresa Autozone S.A.C Ciudad de Trujillo año 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

Abanto Rojas, Talía Doraliza

ASESORES

Mg. Araujo Calderón, Wilder Adalberto

LINEA DE INVESTIGACION

Auditoría y Peritaje

**TRUJILLO-PERU
2018**

PÁGINA DE JURADO

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. Adalberto', written over a horizontal dotted line.

Mg. Araujo Calderón, Wilder Adalberto
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Augusto Ricardo', written over a horizontal dotted line.

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo
Secretario (a)

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Guillermo Paris', written over a horizontal dotted line.

Dr. Arias Pereyra, Guillermo Paris
Secretario (a)

DEDICATORIA

A Dios

*Por darme la oportunidad de
vivir y por estar conmigo en
cada paso que doy, por
fortalecer mi corazón e
iluminar mi mente y por
haber puesto en mi camino
a las personas que han sido
mi soporte y compañía durante
todo el período de estudio.*

A mi madre Isabel e Hija Flabia

*Por haberme apoyado en todo momento,
por sus consejos, sus valores, por la
motivación constante que me ha permitido
ser una persona de bien, pero más que nada,
por su amor y a mi hija que con su llegada
ilumino mi vida y me impulso a cumplir mis metas.*

A mis hermanas y hermano

*Verónica y Luz, por siempre estar
conmigo apoyándome y su infinito amor,
a mi hermano Edson porque gracias a él
eh conseguido salir adelante y por siempre
confiar en mí.*

A mi padre

*Por darme la vida y a pesar de no estar junto a mí,
sé que desde el cielo me ha guiado
siempre.*


DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

Yo Talía Doraliza, Abanto Rojas con DNI: N° 73325792, afecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo mi responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad privada César Vallejo.

Trujillo 07 de diciembre del 2018



Abanto Rojas Talía Doraliza

DNI. N°73325792

AGRADECIMIENTO

Agradezco Dios por darme fuerza y sabiduría para permitirme salir a delante con los diversos problemas que se presentaron en mi vida académica, personal y universitaria.

Al culminar este proyecto de investigación agradezco de manera especial y sincera a todos los docentes que me formaron académicamente por el apoyo en mi formación profesional y su capacidad para orientar mis ideas lo que le suma importancia en el desarrollo de esta investigación.

A mis asesores Mg. Araujo Calderón, Wilder Adalberto por dedicarme tiempo y paciencia para poder culminar mi tesis y dándome aliento de superación en cada momento difícil.

A la empresa Autozone S.A.C, por ayudarme proporcionándome información para realizar satisfactoriamente el desarrollo de esta investigación y culminarla satisfactoriamente.

Y para finalizar a la Universidad César Vallejo por la ardua labor de brindar enseñanza y difícil tarea de la formación y la constante capacitación para los jóvenes en sus aulas siendo la escuela de contabilidad una de las mejores del norte del país de la cual me llevo las mejores enseñanzas académicas como personales para la vida.

El autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Control Interno del Departamento de Administración y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Autozone S.A.C Ciudad de Trujillo año 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Contador Público.

Abanto Rojas, Talia Doraliza

INDICE

PÁGINA DE JURADO	I
DEDICATORIA	II
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD	III
AGRADECIMIENTO	IV
PRESENTACIÓN	V
INDICE.....	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos Previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1. Control interno	6
1.3.2 Etapas del Control.....	7
1.3.3 Importancia.....	7
1.3.4 Objetivos de control interno:	8
1.3.5 Componentes de control interno:	8
1.3.6 Proceso de control interno	10
1.3.7 Liquidez.....	10
1.3.7.1 Falta de Liquidez.....	11
1.3.8. Estados financieros.....	12
1.3.9. Estado de resultado.....	13
1.4. Formulación del Problema.....	13
1.5. Justificación del Estudio:	13

1.6.	Hipótesis:.....	14
1.7.	Objetivo.....	14
1.7.1	Objetivo General	14
1.7.2	Objetivos Específicos.....	14
II.	MÈTODO	17
2.1.	Tipo de Investigación:.....	17
2.2.	Diseño de investigación:.....	17
2.3.	Variables Y Operacionalización de Variables	17
2.3.1	Variable independiente:.....	17
2.3.2.	Variable dependiente:.....	17
2.4.	Población y Muestra	20
2.4.1.	Población y Muestra.....	20
2.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	20
2.5.1.	Técnicas o instrumentos, validez y confiabilidad	20
2.5.2.	Validez y Confianza	21
2.6.	Método del análisis de datos	21
2.7.	Aspectos éticos	21
III.	RESULTADOS	23
3.1	Generalidades de la empresa	23
3.2	Deficiencias presentadas en el área de Administración	24
3.3	Grado de conocimiento de funciones del jefe de producción de la empresa Autozone S.A.C	25
3.4.	Análisis de la liquidez de la empresa de servicios AUTOZONE SAC	28
3.5	Determinación de la liquidez de la empresa Autozone S.A.C	30
3.7	Determinación del efecto que tiene el control interno	33
3.8	Contrastación de Hipótesis	34
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	36
V.	CONCLUSIONES	40
VI.	RECOMENDACIONES.....	43

VII. PROPUESTA	45
VIII. REFERENCIAS	51
ANEXOS	54

RESUMEN

En el trabajo de investigación titulado Control interno del Departamento de Administración y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Autocine S.A.C tiene como objetivo general determinar la incidencia del Control Interno en la liquidez de la Empresa AUTOZONE S.A.C año 2017, la metodología utilizada en esta investigación es descriptiva no experimental y teniendo como población y muestra a la empresa.

Se aplicó la técnica de la entrevista al gerente general y a los jefes del área para obtener los resultados y así como se efectuó el análisis documental, determinándose deficiencias en las actividades en el departamento de administración, las deficiencias más relevantes por un inadecuado control interno son: políticas la que no fueron cumplidas, no se capacito al personal, falta de un manual de organización y funciones, suministros en stock en lo cual perjudicaba a la liquidez de la empresa.

Se analizó los Estados Financieros de la empresa Autozone S.A.C, donde se aplicó ratios de liquides y solvencia económica encontrando que sus ventas en el año 2016 fueron de 2, 560,368 y para y para el año 2017 fue de 4,308,591 aumentó en términos de porcentajes disminuyo en el año 2016 fue de mentor para el 2016 fue de 4% y para el 2017 fue de 5%, esto debido a los gastos de administración, pago de personal y préstamos a terceros, que se dieron en estos períodos.

Llegando a una conclusión que es necesario tener un buen control interno en el área de administración, lo cual ayudaría mucho a hacer cumplir las reglas respetar las políticas y sobre todo ayudar a mejorar la liquidez gracias a un buen desempeño del personal para obtener mejores ventas.

Palabras Claves: Control interno, Liquidez.

ABSTRACT

In the research work entitled Internal control of the Administration Department and its impact on the Liquidity of the Company Autozone SAC has as a general objective to determine the incidence of Internal Control on the liquidity of the AUTOZONE SAC Company 2017, the methodology used in this investigation It is descriptive, not experimental and having as a population and shows the company. The interview technique was applied to the general manager and the heads of the area to obtain the results and as well as the documentary analysis was made, determining deficiencies in the activities in the administration department, the most relevant deficiencies due to an inadequate internal control are: policies that were not met, staff was not trained, lack of an organization and functions manual, supplies in stock in which it hurt the company's liquidity.

We analyzed the Financial Statements of the company Autozone SAC, where we applied liquidity ratios and economic solvency finding that its sales in the year 2016 were 2, 560,368 and for and for the year 2017 it was 4,308,591 increased in terms of percentages decreased in the year 2016 was a mentor for 2016 was 4% and for 2017 it was 5%, this due to the administration expenses, personnel payment and loans to third parties, which occurred in these periods.

Arriving at a conclusion that it is necessary to have a good internal control in the area of administration, which would help a lot to enforce the rules respect the policies and above all help to improve liquidity thanks to a good performance of the staff to obtain better sales.

Keywords: Internal control, liquidity

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La actual investigación, se ha realizado con el fin de mejorar el sistema de control interno en el departamento de administración en la empresa de servicios Autozone S.A.C. año 2017, muchas empresas quieren que su administración sea efectiva, sin embargo, no todas hacen algo para que se de esto.

Considerando que los riesgos se encuentran presentes en cualquier actividad del ser humano, en todo momento del ser humano, y con más razón dentro del rubro empresarial, es importante que las empresas desarrollen una buena gestión, con el propósito de conocer los factores vulnerables que pueden afectar significativamente la ejecución de sus actividades.

En las últimas décadas hablar de control Interno es un tema muy importante para poder aumentar las utilidades en el mundo empresarial, sobre todo para empresas cuyo negocio es la prestación de servicios como la venta de combustibles, ya que estas empresas tratan directamente con los clientes, los cuales ven cada día que sean atendidos con calidad y buen servicio. Todo ello se hace con un solo fin de tener un buen futuro y estar preparados para los cambios económicos que se pueda presentar, por esta razón las herramientas usadas están ayudando a las empresas.

Según Samuel Alberto Mantilla (COSO), define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación del logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son eficacia y eficiencia de las operaciones confiabilidad de la información financiera cumplimiento de normas y obligaciones y salvaguarda de activos.

La importancia de tener un control interno en las empresas, se enfoca principalmente que las normas procedimientos y estrategias que se utilizan permitan optimizar la gestión y tomar decisiones coherentes, también facilita más a menudo las dificultades que suelen presentarse durante los procesos productivos, administrativos y contables de la empresa, según sea su naturaleza. En el Perú un elevado número de empresas no cuentan con un sistema de control interno debido la informalidad por el que ha atravesado en general la economía peruana.

Los beneficios que nos trae contar con un control interno en las empresas es reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos, promover el desarrollo organizacional, lograr mayor eficiencia y transparencia en las operaciones, proteger los recursos de las empresas, contar con información confiable y oportuna.

En el distrito de Víctor Larco Herrera existen variedad de zonas comerciales, tales como de servicios y grifo, constructoras, restaurants. Las cuales no todas cuentan con un control Interno y muchas veces presentan problemas impidiendo continuar con sus actividades.

Es así que la empresa de servicios Autozone SAC, dedicada a la compra y venta de combustibles y gas líquido está llevando sus controles internos inadecuados, y es preciso mencionar que por ello no existe controles precisos en el departamento de administración, no existe un control precisó de entradas y salidas de dinero diario, también existen muchas cuantas por cobrar de sus clientes tomando demasiado tiempo para cancelar a sus proveedores.

Queremos ayudar para que la empresa tenga un adecuado control que pueda ser sostenible para la empresa y la ayude a mejorar.

Es por ello que la siguiente investigación tiene por finalidad analizar la incidencia que tiene el control interno en el departamento de administración para la obtención de una mayor liquides en la empresa Autozone SAC, la cual al tener una visión de desarrollo y maximización de utilidades, cuenta con un control interno que le permita el logro de sus objetivos mediante una adecuada toma de decisiones, división de funciones, por cada área específica del departamento de administración, los cuales al ser unidos logren el alcance de los objetivos y metas que han propuesto para el incremento y rendimiento de capital.

1.2. Trabajos Previos

Rodríguez (2012)'' Sistema de control interno y su incidencia en la gestión contable de la empresa servicios generales Joselito SAC, investigación descriptiva no experimental concluye. Al aplicar el control interno en la empresa, ayudara minimizar

las deficiencias en la organización, personal y de la gestión así la empresa mejorara en la gestión contable y administrativa. La empresa en cuanto a su gestión contable muestra una situación positiva ya que cumple con las normas establecidas como llenado de libros contables (libro de compras, ventas diario, etc. No muestra problemas en cuanto a declaraciones de SUNAT.

La gestión administrativa por otro lado muestra deficiencias que por implementación del control interno han corregido, alguna de las deficiencias eran la falta de información, la no entrega a tiempo del manual de operaciones y funciones, no había capacitaciones contantes según cuanto a la entrega oportuna del manual de operaciones y funciones y capacitaciones que ayudo a mejorar la gestión contable y mucho más en la gestión administrativa. (p.85).

En la tesis de Villamarin (2016). Sistema de control y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Autoservice S.A.C, ubicada en la ciudad de Ambato. Universidad regional Autónoma de los Andes-Ecuador. El objetivo general es Diseñar un Control Interno para la determinación de la rentabilidad de la empresa Autoservice S.A.C. La población y muestra estuvo formada por todos los funcionarios, personal administrativo, operativo y seguridad de la empresa Autoservicio S.A.C. La metodología para recolectar datos fue mediante encuesta e investigación de Campo.

El autor concluyo con que la empresa tiene que contar con un adecuado control de procesos internos creando conciencia empresarial y así tener un desarrollo equitativo de todas las áreas empresariales lo cual servirá como un piloto para un correcto funcionamiento que prefiera a mejorar la rentabilidad de la empresa y así emprenda en un desarrollo sostenible. (p55)

En la tesis de Perdomo (2012). Control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa servicio Automotriz Jarocho. Universidad Tecnológica de Honduras. Su objetivo general es determinar el efecto del control interno en la rentabilidad de la empresa Servicio Automotriz Jarocho. La población y muestra fue conformada por las 10 empresas que pertenecen en el mismo rubro. La metodología para recolectar datos fue mediante encuesta. El autor concluyo lo siguiente:

Que un control interno bien implementado con los seguimientos apropiados en las áreas establecidas de la empresa y con la frecuencia necesaria, darán como resultado buenos recursos y por consiguiente mejoraría su rentabilidad. (p78)

(TORO 2015) en su trabajo de investigación realizado en el trabajo en el año 2015, que es acerca de la incidencia de la gestión y auditoria en la rentabilidad de la empresa Trujillana transportes Molina EIRL, se planteó en un trabajo explicativo que la propuesta de un control interno ayudara a la empresa de transportes a establecer de manera apropiada sus deficiencias y carencias, y de acuerdo a ello explicar las medidas correctivas que le permitan generar mayor rentabilidad y tener un mejor control. Se llegó a la conclusión siguiente:

No hay una buena política de cobranza ya que las cuan tas por cobrar crecieron en un 56% de un periodo a otros, en el área de compras se generó un incremento del costo de ventas del 39% estos porcentajes son elevados porque en la empresa no tiene su propio Manual de Organización y Funciones (MOF), lo cual conlleva a que los trabajadores no sepan cuáles son sus funciones o puestos reales (ejemplo: las labores de cobranza la realizan diferentes personas, no habiendo un solo encargado responsable de área) así mismo no existe una política de capacitación constante hacia el personal, no hay herramientas claras de gestión. Todo este cumulo de deficiencias hace que luego de analizar los ratios de la rentabilidad, liquidez, solvencia y gestión de la empresa durante el año 2013-2014 muestra resultados adversos. Es así la empresa presento en el año 2014, apenas un 7% de rentabilidad (2% menos en la relación al año 2013). Sin embargo, luego de implementarse el sistema de auditoria operacional se pudo conseguir resultados positivos, así se obtuvo: incremento de liquidez absoluta de S/ 4.66, el recurso que requiere la empresa tuvo un incremento de S/ 153,322.00, por otro lado el justo de la deuda para incrementar la utilidad de los

capitales propios disminuyo en 58%, mejoro la gestión de rotación e ventas en 20 veces y el tiempo de cobranza se redujo a 17 días, la inversión inicial que se hace al adquirir un producto también disminuyo en 7% con relación al año 2014. Las consecuencias de la suma de estas ratios positivas hacen que para finales del año 2014 la empresa haya tenido un aumento en s/0.17 de la rentabilidad patrimonial, mejora en el lucro que tiene la entidad es de S/ 0.39 y por último un incremento en S/ 0.10 después de pagar todos sus gastos y de pagar SUNAT (P50)

En la tesis de Marín (2016). “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa de Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L de Chimbote ,2015”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Su objetivo general es determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín EIRL de Chimbote, 2015. De acuerdo el método de investigación no es aplicable alguna población y muestra. La metodología para recolectar datos fue mediante revisión bibliográfica y la entrevista. Concluyo con lo siguiente:

El control interno es una herramienta que permite mejorar la liquides de las empresas en general y de las empresas comerciales en particular. Permite la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de las empresas, realizando mejoras en los procesos de trabajo de las organizaciones, contribuyendo al desarrollo organizacional disminuyendo las deficiencias administrativas, reduciendo riesgos, lo que permite el cumplimiento y el logro de los objetivos y metas institucionales. Asimismo, establecen que el control interno es una parte prioritaria en cualquier tipo de empresa para mitigar riesgos y prevenir errores. (p.61)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control interno

La contraloría General de la Republica (2015) define al control interno como la gestión realizada por los dueños, administradores y empleados de una organización, esta creado para afrontar situaciones de riesgo de la operatividad de la gestión, a su vez tiene la finalidad de otorgar la seguridad de que se alcanzaran los objetivos de la empresa, también se orienta a minimizar riesgos.

Fonseca (2011) nos dice que el sistema de control interno es una evaluación realizada por los más altos mandos jerárquicos: la administración y el personal de la empresa, y esta dada para obtener una evaluación con una seguridad lógica, orientada siempre a cumplir todos los objetivos de la empresa, es un conjunto de sistemas integrales (pp47-4).

Actitud Administrativa hacia el Control

(Alfonso Amador Sotomayo 2002) en su trabajo de investigación realizado en el trabajo en el año 2002, que es sobre el Control Interno y Auditoria su Aportación en las Organización donde nos habla de. La Administración de las organizaciones existe plena

Identificación de la aportación que efectúa el control, ya que su papel en constructivo y opera como identificador del orden disciplina y normatividad que debe prevalecer, así es que tanto en el sector público como en el privado está presente y los niveles superiores de consejo directivos.

No se puede concebir al control sin reconocimiento y apoyo de la alta administración, así como tampoco de una actitud indiferente y apática de quien lo va a cumplir, la variable de peso para que esto funcione es la disposición y cambio de actitud.

1.3.2 Etapas del Control

El control como se ha identificado a hablar de sus características representa en realidad un proceso, mismo que está inmerso en la organización existiendo diferentes corrientes de pensamiento que sustentan esta aseveración e inclusive desde su origen así está planteado de acuerdo a esto tenemos cuatro etapas. (Amador 2002,pg.6)

Fijación de Estándares	Medición	Comparación	Decisión
Delimitación de metas y objetivos con un nivel esperado de desempeño	Instrumento de mecanismos para medir lo ejecutado	Relación de lo realizado contra el estándar	Adopción de medidas correctiva de deficiencias.

1.3.3 Importancia

El control interno en una empresa, permite el logro de los objetivos es la **base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad**; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el Control Interno; además, es un **instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico**. (Fernández 2014, pg.45)

1.3.4 Objetivos de control interno:

El control interno es un eje importante en las empresas actuales, es por ello que tiene ciertos objetivos, los cuales son:

Control interno permite identificar algún problema que este atraviere, permite Salvaguardar los activos, permite tener información contable fidedigna, establecer, mejorar y hacer seguimiento de cumplimiento de las diferentes políticas internas de la empresa, permite evaluar si la organización ha cumplido satisfactoriamente los objetivos y metas proyectadas. (Estupiñan,2006, p.19)

1.3.5 Componentes de control interno:

El control interno posee 5 componentes, las cuales conllevan al logro de los objetivos en una determinada entidad.

Ambiente de control:

El área de trabajo y convivencia entre los trabajadores debe ser la más adecuada para el desarrollo de las actividades y prestaciones de servicios.

Proceso de valoración de riesgo de la entidad: Es como la empresa va a reaccionar ante posibles contingencias que se presenten en la entidad y causen interrupciones en el desarrollo de las actividades.

Sistema de información y comunicación:

La adecuación de los sistemas al momento de prestar servicios nos permitirá obtener datos concretos de los movimientos de la empresa que luego estarán reflejadas en los informes financieros.

Procedimiento de control:

Un servicio de calidad siempre se desarrollará a través de parámetros que establece la entidad para la prestación de servicios, esto evita demoras, así como la deficiente prestación de servicios.

Supervisión y seguimiento de los controles:

Es imprescindible que en el desarrollo de las actividades de la empresa se realice Un seguimiento constante en la calidad de la prestación de servicios, esto con la Finalidad de prevenir y prepararse ante posibles contingencias. (Luna, 2012, p.198)

Características:

El control interno tiene diferentes características, las cuales son:

Sistemática:

Se da la aplicación por pasos, por lo que amerita una planificación y estudio por cada área de la empresa a la que se le va a controlar.

Preventiva:

El conocimiento de las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades en una empresa es fundamental para cultivar la prevención ante determinados riesgos a las que puedan estar expuestas.

Tener un buen control financiero desarrolla una cultura de confiabilidad y fiabilidad a la hora de analizar los estados financieros de una empresa, esto produce una fuerte ventaja frente a su competencia ya que obtendrá mayores inversionistas. (Alario, 2010, p.43).

Clases de control interno:

Según el autor clasifica al control interno como:

Según la oportunidad en que se produce:

Control interno Previo: Tiene la función de establecer su propiedad, legalidad y veracidad en el momento que se produzca la actriz

Control Interno Concurrente: Es el control que se efectúa a cada nivel de la organización.

Control interno Posterior: Hace referencia a la revisión de los hechos y procedimientos con el objetivo de identificar las causas del problema que tiene cada una de las áreas.

Según Su procedimiento:

Control interno contable: Es el plan de procedimientos que permiten la veracidad de los estados financieros.

Control interno administrativos: Son los procedimientos que permite a la gerencia la adecuada toma de decisiones.

Control interno operativo: Son el conjunto de procedimientos de cada área con el objetivo de la verificación e inspección de la eficiencia de las actividades. (Mantilla,2000, p.65)

1.3.6 Proceso de control interno

Según Valverde (2013), señala que el control interno está compuesto por diferentes Procesos:

Orientación a la detección de errores y/o irregularidades en la adquisición de Mercaderías, así como de la transformación o mantenimiento de la misma.

Manejo de inventarios para evitar el sobre stock y la variación de precios.

Proceso de recepción de motores según el orden de llegada y la forma de contrato.

Control del personal que presta su mano de obra o interviene directa e indirectamente

en el mantenimiento de motores, repuestos, autopartes y prestaciones de servicio en general.

Aumento de la utilidad y aprovechamiento del uso de los horarios de producción.

Identificación y distribución según el área y cargo de las funciones de cada personal que labora en la empresa.

Establecimientos de manuales de organización y funciones dentro de la entidad, así como en la atención al cliente. (p.204)

Calidad de Servicio

Según Ruiz (2001) referirnos a la calidad de un servicio en una empresa de automotriz, es sinónimo de buscar la excelencia en la prestación de sus servicios, superando las expectativas del cliente, quien invierte su dinero para recibir un servicio de calidad con el que se sienta a gusto. (p.38).

1.3.7 Liquidez

Según (Heredia,2013) La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras,

es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. Por ejemplo, una caja fuerte con un depósito en un activo de alta liquidez, ya que es fácilmente convertible en dinero en efectivo como sea necesario.

1.3.7.1 Falta de Liquidez

Según (Heredia,2013) las consecuencias por falta de liquidez o el crédito de la empresa se ve reducido en los mercados financieros, con consecuencia negativas sobre su costeo o la imagen de la empresa se ve perjudicada, disminuyendo la calidad de servicio de los proveedores o los saldos descubiertos provocan intereses de mora, se venden activos por debajo de su precio razonable para cubrir la necesidad de fondos inmediatos se produce alarma en el colectivo laboral de la empresa disminuyendo el control de la propiedad por parte de los accionistas.

1.3.7.2 Índice de Liquidez

Según (Gerencie.com,2010) el índice la liquidez es uno de los elementos más importantes en las finanzas de las empresas, por cuando lo indica la disponibilidad de la liquidez de que dispone la empresa. La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, con sus proveedores, con sus empleados, con la capacidad que tenga para renovar la tecnología, para ampliar su capacidad industrial, para adquirir materia prima, etc. Es por eso que la empresa requiere medir con más o menos exactitud su verdadera capacidad financiera para respaldar todas sus necesidades y obligaciones, para determinar el índice de liquidez.

1.3.7.3 Medición de la Liquidez

Según (Gerencie.com,2010) para medir y obtener una perspectiva completa de la liquidez lo mejor es anticiparse a cualquier contingencia por falta de efectivo, la mejor herramienta es la realización de previsiones bajo hipótesis contempladas como herramientas de gestión de control de liquidez. Existen otras herramientas para medir la liquidez que son más rápidas y sencillas de obtener.

1.3.7.4 Ratios de Liquidez

Son aquellos que miden la disponibilidad de recursos líquidos en la empresa para afrontar

las obligaciones a corto plazo, los más importantes son:

Liquidez: llamado también de Liquidez Corriente o de Liquidez General, es la ratio más conocido en este ámbito.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- a) **Prueba Ácida:** esta ratio, al igual que el anterior, en la evaluación de la liquidez, pero adoptando un mayor grado de exigencia, al tomar en cuenta únicamente las partidas más liquidas del activo corriente (caja y bancos, cuantas por cobrar comerciales y valores de fácil negociación), menos liquidas (existencias y gastos pagados por anticipados).

$$\text{Liquidez Ácida} = \frac{\text{Activo Cte} - \text{Gatos pagados por anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- b) **Capital de Trabajo:** a diferencia de los otros indicadores, este no se expresa como una razón, sino más bien como un saldo monetario, equivalente a la diferencia entre el activo corriente y el Pasivo Corriente, cuanto más amplia es la diferencia, mayor es la disponibilidad monetaria de la empresa para llevar a cabo sus operaciones corrientes, luego de haber cubierto sus deudas a corto plazo ,(informativo Bustamante , 2010)

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

1.3.8. Estados financieros

Pacheco (2014) Refiere al estado financiero como un informe que muestra el estado en que se está direccionando el giro de un determinado negocio ya el resultado se refleja en una pérdida o ganancia en el periodo en que se desarrollaron las actividades de prestación de servicios. Así mismo te permite conocer a manera detalla los ingresos y gastos en los que la empresa está incurriendo para el desarrollo de sus actividades, por lo cual se refleja si tiene o no un buen nivel de rentabilidad (p.154).

1.3.8.1 Importancia

Según Flores (2008) es importante que en los estados financieros se reflejen los montos reales de las operaciones de la empresa para que permita a los gerentes y a los inversionistas obtener indicadores de rentabilidad que les acredite utilidades en sus operaciones a corto y largo plazo, así como a una estratégica toma de decisiones. (p.174).

1.3.9. Estado de resultado

Cueva (2015) nos indica que “Los estados de resultado llamado también estado de ingresos y egresos, muestran todo los ingresos y egresos de la empresa como los gastos financieros. El estado resultado es muy papel muy importante ya que permite reflejar la utilidad de la empresa”. (p.34)

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera el control interno del departamento de administración incide en la liquidez de la empresa AUTOZONE S.A.C. Ciudad de Trujillo, año 2017

1.5. Justificación del Estudio:

Teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Batista(2010pp,39-40) la Siguiete investigación se justifica de la siguiente manera:

Valor Técnico.

La investigación tiene como objetivo principal brindar información sobre el área de compras, realizando el control interno en el área para mejorar el aprovechamiento de una cartera de proveedores nosotros brindamos la información necesaria sobre los controles internos que pueden ayudar a la gestión de la empresa.

Conveniencia:

La actual investigación nos explica que tan importante es tener un control interno en la empresa y como afecta en la liquidez de ella

Relevancia social:

Al establecer un buen control interno permitirá a la empresa AUTOZONE SAC mejorar las actividades ya que posee una deficiencia en su control interno del departamento administrativo de la empresa y a la vez incrementar la rentabilidad de ella.

Implicaciones prácticas:

La investigación tiene como finalidad mejorar el control de las áreas y obtener una mayor utilidad de la Empresa AUTOZONE SAC Año 2017.

Valor teórico:

El sistema de control interno es una herramienta importante en una empresa por lo que permite medir la de eficiencia de sus operaciones a sus políticos administrativos, así mismo tener un control interno en diferentes áreas nos

ayuda a reducir riesgos, de obtener información confiable y correcta a lo cual así nos permitirá lograr los objetivos y metas establecidas de la organización.

Utilidad metodológica:

El proyecto de investigación será utilizado como referencia de información para otros investigadores que tengan la necesidad de saber sobre el tema, ya que conocerá más sobre la importancia que tiene el control interno en las distintas áreas y como afecta a la liquidez.

Valor Practico:

La investigación se está realizando con el fin de dar solución al problema que vemos aportando nuestro conocimiento, adquirido durante el aprendizaje de nuestra carrera profesional, que es dar a demostrar como el control interno brinda a la empresa herramientas para su control en los proyectos de obras y se examinan mediante los ratios financieros y económicos como está la empresa.

Por lo cual ha sido conveniente realizar la siguiente investigación, la cual busca determinar qué efecto puede tener el control interno del departamento de administración en la empresa AUTOZONE SAC

1.6. Hipótesis:

El control interno del departamento de administración tiene incidencia positiva en la Liquidez de la empresa Autozone S.A.C, Trujillo AÑO 2017.

1.7. Objetivo

1.7.1 Objetivo General

Determinar la incidencia del Control Interno en la liquidez de la Empresa AUTOZONE S.A.C AÑO 2017

1.7.2 Objetivos Específicos

1. Analizar el control interno del departamento de administración de la empresa de servicios AUTOZONE SAC -Trujillo Año 2017-2018
2. Analizar la liquidez de la empresa de servicios AUTOZONE SAC
3. Comparar la situación financiera de los años 2016 y 2017 de la empresa AUTOZONE SAC.

4. Proponer un modelo de control interno que permita mejorar el departamento de Administración y que garantice el buen funcionamiento de la gestión económica de la empresa AUTOZONE SAC AÑO 2016-2017

MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Tipo de Investigación:

El modelo de estudio que se llevara a cabo es descriptivo ya que los datos que

Se van investigar se obtendrán de manera directa de Empresa de servicios

AUTOZONE S.A.C.

2.2. Diseño de investigación:

El diseño de investigación que se utilizara es no experimental, puesto que no se va manipular ninguna variable en la investigación y se realizara en un período Determinado.

2.3. Variables Y Operacionalización de Variables

2.3.1 Variable independiente:

Control interno

Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.

2.3.2. Variable dependiente:

Liquides

Es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio.

Tabla 2 .1 Operacionalización de variables.

Variable(s)		Definiciones operacionales		Indicadores	Escalas de Medición
Control Interno Independiente	(Fernández 2014, pg. 45), El control interno en una empresa, permite el logro de los objetivos es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad ; es decir la producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el Control Interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.	La medición de las variables se realiza mediante entrevista	Actividad a realizar por la empresa aplicación de la administración	Área de gerencia Número de Política incumplidas Área de producción Número de Procedimientos incumplidas en Administración. Número de entradas de combustible. Número de ventas diarias de combustible.	Nominal
Liquidez Dependiente	Según (Heredia,2013) La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo. Por ejemplo, una caja fuerte con un depósito en un activo de alta liquidez, ya que es fácilmente convertible en dinero en efectivo como sea necesario.	La medición de la variable se realizará mediante comparación análisis documental.	Ratios: Liquidez Liquidez=Activo Corriente/Pasivo Corriente -Liquidez severa- Prueba Defensiva -Activo Corriente - Pasivo Corriente -Solvencia	Influencia Económica	Razón

2.4. Población y Muestra

2.4.1. Población y Muestra

La población de esta investigación es la Empresa de Servicios AUTOZONE S.A.C y la Muestra son los documentos y Comprobantes obtenidos del Departamento de Administración de la empresa de Servicios AUTOZONE S.A.C. Año 2017

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

2.5.1. Técnicas o instrumentos, validez y confiabilidad

Las técnicas empleadas para la recolección de las variables, tanto la de Control, interno como la de liquidez son la revisión documentaria y la Observación de campo. Tal como se describe en el siguiente cuadro.

Técnica	Instrumento	Descripción
Revisión Documentaria	Ficha de registro De datos	Se realizará un análisis al control Interno realizado por la empresa, así como se revisará y analizará los estados de resultados.
Observación De Campo	Guía de Observación	Con esto se logrará identificar las actividades que son necesarias para la venta del producto final o a las que están vinculadas para realizar la venta del producto.
Entrevista	Guía de Entrevista	Se realizará una entrevista al gerente general de la empresa para conocer el control interno, así como para también conocer sobre la liquidez obtenida.

2.5.2. Validez y Confianza

La guía de entrevista fue evaluada por tres profesionales, quienes han dado
Quienes han dado conformidad del instrumento usado para recolección de
Datos.

2.6. Método del análisis de datos

Con la información recolectada directamente de la empresa, se
Realizara el control interno empleado, así como también la liquidez
Expuesta en el estado de resultados; luego se realizará una propuesta
Basada en el control interno, con la finalidad de mostrar la
Repercusión que tiene su aplicación en la misma.

2.7. Aspectos éticos

La actual investigación muestra la realidad de una empresa en específico, por ello la
información presentada es obtenida de la misma y mostrada en el siguiente trabajo.
Con la finalidad de mostrar la importancia y trascendencia del control interno en la
liquidez de la empresa.

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1 Generalidades de la empresa

Autozone S.A.C, con RUC 20482008681, ubicada en la calle 2 de Mayo N.º 461 Urb. Vista Alegre y Petroperú ubicado en Los Sauces; a inicios del 2008 obtuvieron la firma de Repsol donde se les requiere ser ellos su único abastecedor, ya para el 2013 decidieron instalar un nuevo grifo pero con la firma de Petroperú, cuentan con su propia cisterna para el transporte de combustible líquidos, es una empresa familiar conformada por dos hermanos César Colina y la señora Sandra Colina ambos de nacionalidad Norteamericana quienes decidieron invertir en el Perú viendo posibilidades de un gran mercado en este rubro de negocio.

Esta empresa conformada por un amplio y muy eficiente personal encargado del despacho de combustible, así como un supervisor con gran experiencia en el manejo de los sistemas que maneja dicha empresa.

La empresa, Autozone S.A.C. su mayor prioridad es brindar un adecuado servicio de venta de combustible lo cual es un compromiso como política ética y profesional.

Misión

Satisfacer siempre las necesidades del cliente con el compromiso de proporcionar precios competitivos, así como mantener un ambiente de trabajo en equipo, con instalaciones adecuadas, ordenadas y seguras.

Visión

Ser una empresa solida económicamente, con un continuo crecimiento que marquen la diferencia, brindando una gama de servicios para alcanzar una buena referencia en el mercado

3.2 Análisis del Control Interno del Departamento de Administración de la Empresa Autozone SAC Trujillo Año 2017-2018

Deficiencias Presentantadas en el Anea de Administración.

Tabla 01:

N°	Ítems	Respuesta	Verificación	Comentario
1	¿Se realiza control interno al departamento de Administración de la empresa Autozone Sac?	“No contamos por ahora con un control interno en el departamento de administración.”	Al verificar se observó que la empresa no cuenta con un control interno del departamento de Administración.	Se encontró que la empresa presenta baja Liquidez esto repercute negativamente verificándolo en los Estados Financieros Autozone SAC. Tabla 4-5
2	¿La empresa cuanta políticas internas?	“Si contamos con políticas internas en la empresa”	Se constato que la empresa si cuentan con politicas internas, pero no todas se cumplen”	Baja liquidez (ver anexo 10)
3	¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado para la empresa?	“Si, la empresa cuenta con un organigrama estructurado.	Se verifico que la empresa si cuenta con un organigrama, estructurado.	Desactualización del organigrama.. Anexo 11
4	¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones?	“Por ahora la empresa no cuenta con manual de organización y funciones	Se pudo verificar que la empresa no cuenta con manual de organización y funciones.	Desconocimiento en las funciones de los trabajadores.
5	¿Existe duplicidad de funciones entre los trabajadores?	“No hay duplicidad de funciones en los trabajadores”	Se pudo verificar que los trabajadores realizan actividades que no están a su cargo	Baja rentabilidad
6	¿La Empresa realiza trabajos de bienestar social?	La empresa si a realiza trabajos de bienestar social.	Se verifico que la empresa realiza trabajos de bienestar social, enseñándoles a su personal valores.	La empresa ha tomado interés por realizar dichas actividades, instruyendo su personal. Anexo 12

Nota: En la tabla N° 3.1 Podemos observar los resultados obtenidos de la entrevista realizado al contador que también realiza funciones de Administrador de la empresa de servicios Autozone S.A.C, en lo cual nos ayudó a identificar las deficiencias que se encuentra la empresa como no tener un programa bien diseñado de control interno, no cuenta con un MOF en lo cual eso no le permite el desenvolvimiento de los trabajadores y como consecuencia perjudica a la liquidez obteniendo un resultado negativo.

3.3 Análisis del Control Interno del Departamento de Administración de la Empresa Autozone SAC Trujillo Año 2017-2018

Tabla 2

Grado de conocimiento de funciones del jefe de producción de la empresa Autozone S.A.C

N°	Ítems	Respuesta	Verificación	Comentario
1	¿Cuenta con un reglamento aprobado para el manejo de las compras?	No se cuenta con un reglamento para el manejo de las compras de combustible.	Se verificó que la empresa no cuenta con un reglamento para sus compras de combustible.	No se tiene un plan para mejorar las compras para tener un orden. Anexo13
2	¿Está definida la organización de la empresa en un Reglamento debidamente aprobado?	Si, cada trabajador se desempeña de acuerdo a sus cargos.	Se verificó que, no existe un Reglamento aprobado.	Es necesario que los trabajadores realicen las labores que les corresponden.
3	¿Las órdenes de compra están debidamente autorizadas?	Si, se prepara solicitudes de compras.	Se verificó que, si se prepara solicitudes de compra, mediante osinerming	Toda compra debe tener la solicitud de compra supervisada por osinerming, Anexo 14
5	¿Existe algún medio para controlar la venta de combustible?	Si, contamos con buena tecnología para controlar las ventas con máquinas llamadas contómetros.	Se constato que si existen contómetros para la venta de combustible	Es muy necesario tener buena tecnología porque sin ella no se lograría que funcione bien. Foto-15
6	¿Cuenta con pólizas de Seguros contra riesgos o accidentes laborales?	Si, la empresa cuenta con seguros contra riesgos y accidentes.	Se verificó que cuenta con un seguro de riegos, pero no siempre esta actualizado el pago.	Es necesario que la empresa cuente con un seguro – Documentos N°16
4	¿Existen constataciones físicas periódicas de ventas?	“Si superviso existen constatación de las ventas realizadas	Se verifico que si existen una hoja donde se anota cada venta y las cantidades realizadas	Existe un control de formatos para el control de las ventas de combustible. Tabla N° 17

Nota: En la tabla N° 3.3, aplicada al jefe de producción de la empresa de servicios Autozone S.A.C se verificó que no hay un control adecuado sobre ingresos y ventas de combustible y así mismo no cuenta con un adecuado ambiente para laborar

Tabla 3:

Resumen del Análisis del Control Interno del Departamento de Administración de la Empresa Autozone SAC Trujillo Año 2017-2018

La empresa Autozone S.A.C, no posee un buen sistema de control de ingresos y ventas de combustible.

En la empresa no existe concordancia de los reportes que emiten el personal encargado del manejo de las entradas de combustible y las ventas diarias que se realizan, se han encontrado facturas extraviadas ya hechas por montos grandes siendo el personal de ventas los únicos responsables de ellas.

La empresa no cuenta con registros que le permita llevar un control adecuado de las salidas de su combustible que se realiza por cada turno, ya que se realiza de forma manual.

También se puede mencionar que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones e instrumento de Gestión, lo cual puede hacer de mucha ayuda para la toma de decisiones cuando resulte necesario.

El personal encargado de ventas también realiza funciones de conserje encomendadas por el gerente abandonando su puesto de trabajo lo cual resulta de mucho cuidado ya que otro personal puede hacer ventas o quizá cometer errores.

Los trabajadores no reciben inducciones para realizar sus trabajos y tampoco existe un personal que supervise que sus labores las hagan adecuadamente.

Nota: En la tabla 3.3 se evidencian el resumen de las deficiencias encontradas en la empresa Autozone S.A.C Trujillo 2017.

Comentario deficiencias presentes:

Según los resultados obtenidos en la entrevista aplicada a la empresa de servicios Autozone S.A.C, se pudo identificar algunos problemas que la empresa cuenta en sus diferentes áreas, dentro del departamento de Administración, estos problemas están afectando el rendimiento laboral, el cumplimiento de sus metas y sobre todo déficit en su liquidez.

Es por esto que se pudo identificar algunas situaciones de problemas que suceden constantemente en la organización, siendo estos los más importantes:

No cuentan con un programa de control interno, este es de suma importancia porque permitirá identificar el área u problema que está afectando la liquidez.

No se cuenta con políticas internas dentro de la organización y de el departamento; también no se realiza capacitaciones al área de producción, la empresa carece de un organigrama actualizado de la organización, así como también su carencia en los departamentos.

También se verificó que la empresa no realiza los pagos en las fechas convenientes de los seguros de riesgos y accidentes en la empresa lo cual es de suma preocupación ya que en dicha este rubro puede ocurrir cualquier incidente o accidente que tenga consecuencias fatales.

En otro lado cabe mencionar que no se cumple con las políticas de realización de anotación de las facturas emitidas, también el tiempo de despacho es demasiado prolongado, es decir que no cumple con sus labores, generando una molestia en los clientes.

Para culminar se puede mencionar que la empresa posee un buen número de suministros u herramientas disponibles para la producción en stock, como también su ambiente es inadecuado debido a que se vende combustible doméstico por mayor poniendo los balones de gas en lugares inadecuados poniendo en riesgo la salud de clientes y trabajadores.

3.4. Análisis de la liquidez de la empresa de servicios AUTOZONE SAC

Tabla 4

Análisis a los Ratios de la Liquidez y Gestión aplicada a la información financiera

LIQUIDEZ CORRIENTE	2017	2016	COMENTARIO
ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	1,97	1,36	Para el año 2016 Autozone SAC, por cada sol de obligación vigente contaba con 1.36 soles para respaldarla. Con respecto al año 2017 se puede decir que su liquidez aumento a 1.97 soles para el pago de sus deudas.
PRUEBA ÁCIDA	2017	2016	
(ACTIVO CTE - INVENTARIO - GAST.ANTICIP) / PASIVO CORRIENTE	1,54	1,72	Se puede observar que, si la empresa tuviera la necesidad de atender todas sus obligaciones corrientes, sin la necesidad de liquidar y vender lo que tiene en su inventario para el año 2016 tiene 1.72 para poder atender el total de sus obligaciones sin necesidad de acabar con sus inventarios y para el año 2017 se observa que bajo a 1.54, aun así, la empresa no depende directamente de la venta de sus inventarios para poder atender sus obligaciones corrientes.
LIQUIDEZ ABSOLUTA	2017	2016	
DISPONIBLE EN CAJA Y BANCOS/PASIVO CORRIENTE	0,42	1,00	Por cada sol del pasivo corriente la Empresa Autozone SAC dispone de manera inmediata de S. /0.42 para el 2017 y S. /1.00 para el 2017, indicando la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta.
CAPITAL DE TRABAJO	2017	2016	
(ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE)	1,00192.0	26,560.0	Una vez que AUTOZONE SAC cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedaran 237847,99 soles para el año 2017 y 26559,69 soles para el 2016 para atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica.

NOTA: En la tabla N° 3 se puede ver el análisis que se realizó a los índices de liquidez de los periodos 2016 y 2017 respectivamente.

TABLA 5

INDICE DE ENDEUDAMIENTO

INDICES DE ENDEUDAMIENTO	2017	2016	COMENTARIO
APALANCAMIENTO FINANCIERO			
PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL	0,28 veces	0,20 veces	Podemos concluir que la participación de los acreedores para el año 2016 es del 20% y para el año 2017 es del 28% sobre el total de los activos de la empresa; lo cual no es un nivel muy riesgoso.
SOLVENCIA PATRIMONIAL A LARGO PLAZO			
DEUDAS A LARGO PLAZO / PATRIMONIO	0,97 veces	0,30 veces	La solvencia patrimonial a largo plazo muestra un aumento en comparación al año pasado el cual indica que el patrimonio se está incrementando en un 97%.
SOLVENCIA PATRIMONIAL			
(PASIVO CTE.+PASIVO NO CTE.) / PATRIMONIO	0,65 veces	0,30 veces	Podemos ver que la empresa no presenta un nivel de endeudamiento alto con sus acreedores es decir que el año 2017 el 65% y para el año 2016 30% de su patrimonio está comprometido con los acreedores.

NOTA: Esta tabla nos está mostrando el análisis que se ha realizado al índice de endeudamiento de los siguientes años 2016 y 2017.

3.5 Determinación de la liquidez de la empresa Autozone S.A.C De la ciudad de Trujillo años 2016 y 2017

Tabla 3.5 Estado de situación financiera al 31 de diciembre de los años 2016 sin control interno y 2017.

AUTOZONE SAC				
ANALISIS HORIZONTAL DE LOS ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA DE LOS AÑOS 2016 Y 2017				
ACTIVO				ANALISIS HORIZONTAL
<i>Activo Corriente</i>	2016	2017	VARIACIÓN	
Caja y bancos	137,815	73,461	64,354	88%
Clientes	78,050	-	78,050	0%
Mercaderías	123,954	26,481	97,473	368%
Suministros	46,416		46,416	0%
Cargas Diferidas	42,562		42,562	0%
<i>Total, activo corrientes</i>	428,798	99,942	328,856	329%
<i>Activo no corrientes</i>				
Inmueble maquinaria y equipo	1,276,042	673,295	602,747	90%
Depreciación	-269,818	-220,029	-49,789	23%
<i>Total, activo no corrientes</i>	1,006,224	453,266	552,959	122%
	1,435,022	553,207	881,814	159%
TOTAL, ACTIVO				
PASIVOS				
<i>Pasivos Corrientes</i>				
Tributos por pagar	5,635	13,870	-8,235	-59%
Proveedores				
Cuentas por pagar diversas	322,971	59,512	263,458	443%
<i>Total, Pasivo corriente</i>	328,606	73,382	255,223	348%
<i>Pasivos No Corrientes</i>				
Cuentas por pagar diversas				
Obligaciones Financieras	2,105			
<i>Total Pasivo no corriente</i>	599,802	110,523	489,280	443%
TOTAL, PASIVO	601,807	110,523	489,280	443%
PATRIMONIO	930,513	183,905	503,744	405%
Capital	80,000	80,000	-	0%
Resultados acumulados	272,114	170,538	101,575	60%
Resultado del ejercicio	152,395	118,764	33,631	28%
<i>Total, Patrimonio</i>	504,509	369,302	135,206	88%
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	1,435,022	553,207	881,814	159%

NOTA: En la tabla 3.5 en los estados Financieros se aprecia la situación Financiera al 31 de diciembre del 2016 y 2017 sin Control Interno de Administración.

Tabla 7

Análisis descriptivo del estado de situación financiera año 2016 y 2017.

Autozone S.A.C	<p>Analizando el estado de Resultados de los años 2016-2017 horizontalmente, se encontró que en el total de activo hay un aumento en 881,814 soles respecto al año anterior, reflejándose en el activo corriente o bien llamado mercaderías, representándose el combustible almacenado con un aproximado de 123 galones, (Suministro y Cargas Diferidas), tiene un aumento en un 100% esto se debe sustancialmente a la adquisición de repuestos y pagos por adelantado de los seguros de local y SCTR.</p> <p>Por otro lado, en cuanto al pasivo y patrimonio presenta un aumento en 881,814.00 soles, esto se ve reflejado en los pasivos, por las deudas a corto plazo con 744,503 soles.</p>
-------------------	--

Nota: En la tabla 3.6 según el análisis de los estados financieros mediante diferencias podemos observar las variaciones de la empresa Autozone S.A.C mostrados en los periodos 2016 y 2018.

NOTA:**TABLA 8*****ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS***

AUTOZONE SAC				
ESTADO DE RESULTADOS 2016 Y 2016				
ANÁLISIS HORIZONTAL				
	2016	2017	VARIACION SOLES	VARIACION %
VENTAS NETAS	2,560,368	4,308,591	1,748,223	40.58%
COSTO DE VENTAS	(2,304,678)	(3,339,158)	1,034,480	30.98%
UTILIDAD BRUTA	255,690	969,433	713,743	73.62%
Gastos Administrativos	-112,907	462,456	-349,549	75.59%
Gastos de ventas	-24,019	-331,761	-307,743	92.76%
RESULTADO DE OPERACIONES	118,764	175,215	56,451	32.22%
Gastos financieros	-	22,820	-22,820	100.00%
UTILIDAD NETA	118,764	152,395	33,631	22.07%

NOTA:

En el análisis que se a realizado se puede verificar que en cuanto a términos monetarios se ah presentando un aumento en la utilidad neta (118,764,002 en el 2016) y para el año (152,394,98 en el año 2017),

3.7 Determinación de la Incidencia que tiene el control interno de administración en la liquidez de la empresa Autozone S.A.C Trujillo año 2017

Tabla 6

Efecto que tiene el control interno de Administración en la liquidez de la empresa con la aplicación de las medidas correctivas de control interno del área de administración.

Liquidez de la empresa Autozone S.A.C en la ciudad de Trujillo con control interno del área Administración
<ul style="list-style-type: none">• Implementar un manual de organización y funciones para la empresa Autozone S.A.C• Cumplimiento de políticas incumplidas por el personal que está laborando• Establecer un personal adecuado para realizar solo dicha labor y llevar un control de cuantos litros de combustible se vendió por turnos y diarias, a si evitamos los robos.• La empresa Autozone S.A.C sin aplicar el control interno en su área de administración no existirá un control exacto de stock en materia prima (combustible), lo que generaba que se disminuyan las ventas los empleados tenían la facilidad de extraer (robar) insumos.• Capacitar cada 6 meses al personal, y para así desempeñen un mejor trabajo.• La empresa debe supervisar el trabajo que el realiza personal encargado de cada venta.

Nota: *en la tabla 4, muestra el efecto del control interno del área de administración antes y después de las mejoras correctivas en la liquidez de la empresa*

3.8 Contratación de Hipótesis

Hipótesis: El control interno del departamento de administración incide tiene afecto positivo en la liquidez de la Empresa de Servicios Autozone S.A.C

COMENTARIO:

Observando el control interno del departamento de administración de la empresa Autozone S.A.C. se puede apreciar que la empresa presenta dificultades en el control de sus ventas, por el hecho de realizarlas manualmente y también porque se encontraron facturas ya hechas por el personal de ventas que no fueron entregadas para declararlas a la contadora, esto ha venido surgiendo consecutivamente.

En el objetivo específico número de la tabla número 3.2 y 3.3 en las entrevistas realizadas al contador y dueño de la empresa Autozone S.A.C, se pudo constatar que la empresa no cuenta con un adecuado control interno administrativo, no tiene un control exacto de cuanto de combustible compra semanalmente y cuanto vende por cada turno que hace cada personal, las políticas internas no son ejecutadas por el personal, no existe un manual de organización y funciones para los trabajadores tampoco son supervisados y el personal no es capacitado para el desempeño de sus funciones adecuadamente.

Al determinar la incidencia por medio de los estados financieros del año 2016 y 2017 se verificó que al aplicar un control interno en la respectiva área de la empresa logra aumentar las ventas hecho que ponemos ver evidenciado en la tabla 05, la hipótesis planteada es aceptada gracias a que el control interno administrativo tiene un efecto positivo en la liquidez de la empresa Autozone S.A.C, de esta manera obteniendo mejores resultados de, liquidez, gestión y solvencia económica , esto debido a la capacitación constante del personal, manual de funciones, y de una nueva herramienta de control de las áreas.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para el desarrollo de esta investigación se evaluó los posibles problemas y dificultades que se presentan en el departamento de administración de la empresa Autozone SAC en el año 2017, se evaluó mediante una entrevista aplicada y el análisis de documentos se pudo determinar lo siguiente:

Obteniendo las políticas mediante un documento, pero no llegando a ejecutarlas debidamente esto repercute en los trabajadores ya que no realizan sus funciones correctamente obteniendo deficiencias para la empresa y perdidas de dinero, gracias a las ventas mal realizadas o también no depositando las ventas completas realizadas porque esconden las facturas, no tienen un registro de las ventas realizadas por ellos para cada turno. (Ver las imágenes anexadas tabla 05,06)

“El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que tiempo y los recursos limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se pueden llevar a cabo con la frente deseada” Barquero (2013-p14)

Proceso que corrige y mide las actividades del empleador, para que pueda desarrollar sus actividades eficientemente, de este modo pueda llegar a lograr los objetivos y metas de la empresa, logrando así las propuestas planteadas a inicio de las actividades (Claros y León, 2012).

Es un proceso realizado para los gerentes administrativos y personal de administración para así mejorar sus controles internos y realizar un trabajo mucho más eficaz, así corregir los riesgos que se puedan presentar cuando se está elaborando, el reporte de las facturas no siempre coinciden con los baucher de pago que se realiza para la compra de ello por ejemplo en un baucher que se compra combustible a Petroperú de realiza la compra de 1000 galones de combustible y 1000 galones de 95.

De acuerdo a las ventas realizadas por el personal de plata se debe tener más en cuenta las capacitaciones del personal con más constancia para así se reduzca los errores y hacer que las políticas y reglas de la empresa se efectúen correctamente, se obtendría mayores ganancias en ventas y reducción de tiempo ocio.

En el estado de resultado para los años 2017 y 2016, se encontró que sus ventas para el año 2016 fueron de s/. 2,560,368.00 y para el año 2017 se obtuvo s/. 4,308,590.67 hubo un aumento pero en términos de porcentaje para el 2016 fue del 5% y para el 2017 fue de 4%, esto se debió básicamente a que se incrementó los gastos: Gastos Administrativos fue del 4% en el 2016 fue de 4% y para el 2017 fue de 11%, los gastos de ventas fueron de 1% para el 2016 y para el 2017 fue de 8%, los gastos financieros fueron de 0% y para el 2017 aumento a 1%

se redujo la cantidad de ventas en el periodo 2017 por S /. 4,031.00 soles, un incremento en el costo de venta también fue controlada por el 6% representa en S /. 36,483.00 soles, estos dos puntos han producido un impacto negativo en la circunstancia monetaria, ya que hubo una disminución en el salario neto del 1% representa en S /. 9,813.00 soles contrastados con el año 2017 de la organización Textil Leliru SAC. (Ver tabla 14).

“El control interno es parte esencial para el direccionamiento de toda actividad económica ya que al paso de los años los criterios de evaluación han aumentado, es el eje principal para verlas por los intereses de las organizaciones y el cumplimiento de las normas y leyes vigentes” Romero (2017, p4).

NIA 315 (2013): El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. (p. 2)

Según el diagnóstico realizado a la empresa, la situación de riesgo mostró, en la que se encontraban los recursos, debido a una mala supervisión y descontrol de sus existencias, falta de una persona designada para realizar el control interno de almacén, falta de un manual de funciones y procedimientos para todos los trabajadores; en términos generales falta de un adecuado control interno de la mercadería.

Mediante el control interno de Administración, se logró identificar las deficiencias y problemas de la empresa Autozone SAC, de esta forma permitirá tomar medidas al respecto para mejorar la empresa principalmente en cada área estudiada compras ventas recursos humanos y logística

El control interno del área de almacén se implementa con el fin identificar los errores y problemas de la empresa, para poder corregirlas en el momento oportuno y evitarlas en el futuro de este modo aumentar la rentabilidad de la empresa Textil Leliru SAC, lo cual se ve reflejado en la varianza para el año 2017 con las mejoras del control interno lo que demostró que es beneficioso para la empresa. (Ver tabla 12 y 14).

CONCLUSIONES

v. CONCLUSIONES

1. Se diò a conocer mediante entrevista realizada al gerente de la empresa Autozone SAC, mediante un desconocimiento total de la importancia de implementar un buen control interno de la empresa.
2. En la empresa Autozone S.A.C se identificó deficiencias, pues la organización no cuenta con políticas internas ni manual de organización y funciones (MOF) que indiquen las funciones que desarrollaran cada trabajador en su área respectiva, no existiendo un control de las ventas que realizan diarias habiendo un faltante de facturas y pérdidas para la empresa, lo cual genera una pérdida para la empresa.
3. La empresa muestra una utilidad positiva de 152,394.98 soles para el año 2016, básicamente por el nivel de ventas en el período respectivos, pero con deudas a corto plazo de 601.07,45 soles, por la ampliación de sus tanques de venta de GLP y obtención los permisos respectivos (leasing),
4. Al proponer el uso de un mecanismo para llevar un control interno para la empresa Autozone Sac, se podrá llevar una mejor organización en todas las áreas respectivas al departamento de administración.
5. Se determinó que el control interno influye positivamente en la optimización de las estaciones de servicios como Autozone S.A.C, implementado permitirá ser utilizado como herramienta de evaluación para los recursos administrativos, promoviendo eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de las empresas de este rubro.
6. En la empresa Autozone S.A.C las mejoras de control interno en el área de almacén Administración ayudará a mejorar su Liquidez de forma porcentual lo que facilitará la toma de decisiones de gerencia y al logro de sus objetivos, no incurrirá en costos innecesarios, tendrá un mejor control de su materia prima, contará con un personal capacitado, con un manual de organización y funciones y políticas internas

7. Si determinaría la Liquidez de la empresa antes y después de aplicar el control interno de inventarios se observara en su liquidez un aumento significativo, en liquidez de activos fijos un aumento en sus ventas netas; esto se deberá a la implementación de un sistema de control interno en el área de Administración mediante métodos de entrada y salida de materia prima, herramientas de gestión en lo que respecta el manual de organización y funciones, políticas y capacitaciones al personal.

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa Autozone S.A.C, implementar lo más pronto posible herramientas de gestión como políticas de trabajo, manual de organización y funciones y un control interno de inventarios en el área de Administración que se cumpla en su gran mayoría.
2. Es necesario fortalecer el compromiso y la implicancia de la gerencia quien es la encargada de difundir y fomentar el desarrollo de las actividades bien realizadas, desarrollando un liderazgo efectivo teniendo un solo objetivo realizar un buen trabajo para beneficio de la empresa y sus trabajadores.
3. Es necesario poner en conocimiento el factor de calidad de los proveedores en un sistema de gestión de calidad, ya que este requisito es un factor de suma importancia para la mejora de la calidad de la empresa, estableciendo requisitos importantes como tiempo de entrega ubicación y especificaciones.
4. Se recomienda a la empresa para aumentar su liquidez tener constante monitoreo en control interno del área de Administración para que pueda obtener mejores resultados en la liquidez de la empresa, controlar las entradas y salidas de materia prima, implementación de un sistema computarizado para su control interno de ventas diarias y por turnos.
5. Se recomienda Autozone S.A.C ser constante en el control interno del área de Administración implementado para que siga teniendo mejores resultados en la empresa.

PROPUESTA

VII. PROPUESTA

Mejorar el control interno para lograr mejores resultados en la rentabilidad de la rentabilidad de la empresa de Autozone S.A.C.

1. Implementación de manual de organización y funciones al Gerente y y las áreas establecidas de la empresa de Autozone S.A.C.

1.1. Gerente

Funciones:

- Tomar las decisiones más relevantes de la empresa.
- Verificar ideas nuevas para el cumplimiento de los objetivos.
- Dirigir y evaluar el desempeño de las áreas.
- Llevar a cabo acciones estratégicas
- Proponer metas y objetivos de corto, mediano y largo plazo.

1.2. Área de Administración:

Funciones:

- Controlar la operatividad de la EESS mediante la revisión diaria de los equipos, asistencia del personal en el turno correspondiente y que cuenten con las herramientas necesarias para trabajar.
- Administrar el flujo de las ventas mediante un seguimiento del cuadro de ventas diarias
- Control diario del stock de combustible mediante el varillaje. Control de stocks de los productos de la tienda mediante los inventarios y revisión del Kardex.
- Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención al cliente mediante el KBA.
- Velar por el cumplimiento de normas, políticas de seguridad, mantener actualizada la documentación referida a permisos y autorizaciones referentes a la Municipalidad.
- Retención y atención de clientes, mediante visitas, llamadas telefónicas y correos según sean sus necesidades.

- Identificar las necesidades del Cliente y brindarles una adecuada orientación y solución a sus problemas.
- Gestionar las cobranzas, coordinando oportunamente el pago con los clientes.
- Control y elaboración del horario, tareos y cuadros de incentivos del personal asignado.
- Gestión en el control de gastos administrativos (pagos varios /servicios, caja chica)
- Supervisar el cumplimiento de las políticas
- Verificar el correcto proceso de producción
- Verificar la calidad de los repuestos para el mantenimiento de motores.
- Organizar y hacer seguimiento de la ejecución de los trabajos.

1.3. Área del almacén:

Funciones:

- Verificar que la cantidad de la mercadería adquirida tenga relación con la factura de compra.
- Informar al encargado del almacén sobre la mercadería deteriorada para que tomen una decisión sobre ello.
- Reportar un informe sobre las mercaderías en stock diariamente.
- Realiza supervisiones a los trabajadores del área.

2. Formato de Venta de Combustible por Trabajador

EMPRESA AUTOZONE S.A.C					
ORDEN DE VENTA					
FECHA: _____			N°: _____		
EMPRESA	CÒDIGO	NÚMERO DE FAC- BOLETA	TIPO DE COMBUSTIBLE	MONTO	OBSERVACIÓN

3. Implementación de un cronograma de capacitaciones para los trabajadores del área de ventas de la empresa Autozone S.A.C.

TABLA 10:

Cronograma de capacitación para los empleados del área de ventas.

CRONOGRAMA

Fecha:

Hora de inicio:

Hora terminada:

MESES	CAPACITACIONES	ENCARGADO	CARGO	ASISTENCIA
ENERO	Programa de cumplimiento de objetivos			
MARZO	Trabajo en equipo			
JUNIO	Cumplimiento de Políticas			
AGOSTO	Conocimiento de las Actividades			
NOVIEMBRE	Innovación			

Nota: *En la tabla 10, se observa un cronograma de capacitación a realizarse de manera continua para los trabajadores, con el fin de mejorar sus actividades laborales.*

4. Políticas internas del área Administración

- Ser puntual a la hora de ingresar al trabajo según el horario establecido
- Cumplir de forma correcta el manual de organización y funciones.
- Practicar sus valores de honestidad, responsabilidad, respeto, confianza, etc.
- Realizar sus reportes diarios por cada trabajador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VIII. Referencias

- Albañil, T & Cáceres & Llanos & Moncada, N (2015) Calidad de las Empresas del Sector Venta de Combustible Liquido en la Ciudad de Trujillo. (Tesis de Posgrado).Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de :
- Álvarez, K y Gutiérrez, J (20139) “La Planificación Financiera y su incidencia en la Situación
- Beltran ,M & Belzusarri,K.(2015) Control Interno Para la Optimización de la Gestión en las Organizaciones no Gubernamentales de la Provincia deHuancayo.(Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Contabilidad. Recuperado de:
- Económica y Financiera de la Clínica Odontológica Integral Innovadent S.A.C.2013”
- Emprendimiento (pp. 10-16), Bogotá: Eco Ediciones.Martin, D. (2016). La recaudación del impuesto predial y las finanzas de la municipalidad Santa
- Estupiñan.R (2006). Control interno y fraudes. Segunda edición. Bogotá.Ecoe ediciones.
- Flores. J. (2008). *Análisis e Interpretación de estados Financieros*. Segunda edición. Lima-Perú.
- Garrido. P. (2012). *Análisis de Estados Financieros contables: Elaboración e interpretación de la información financiera*. Ediciones Pirámide.
- Gitman, L. (2012). *Principios de Administración Financiera* ed.12 México: Person Education.

Guzmán. Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia (2005) Eumed.net.

Hernández., R., Fernández, C. & Baptista, M.P. (2006). Concepción o elección del diseño de investigación, Metodología de investigación (pp. 118-169), México: Ed. Grupo Infagon.

<http://adminis3cion.blogspot.pe/>

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/154/T047_46677063T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3279/Beltran%20Poma-Belzasarri%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9168/ARBA%C3%91IL_CACERES_CALIDAD_COMBUSTIBLE_TRUJILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6845/1/UPS-ST001111.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (s.f) *Indicadores de Rentabilidad. En INEI, Indicadores Económicos – Financieros Empresariales* (pp.129 -158). Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0932/cap06.pdf

Jiménez. (2005). Gestión Financiera de la Empresa. Pirámide.

Luna. Y. (2012). *Auditoría integral, Normas y procedimientos*. Bogotá, Ecoe ediciones.

Mantilla.,D, Samuel, A.(2010).Control Interno, Informe Coso, Administración de riesgos de

Mantillas (2000). *Control interno, estructura conceptual integral*. Bogotá. Ecoeediciones.

María del Valle en el periodo 2015

Marín. R. (2016), *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa de Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L de Chimbote*

,2015(Tesis de grado. Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote). Recuperado de:

Méndez. (2000). *La Economía en la empresa*. Colombia: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Mendiralde, C & Zapata, J. (2014) *Control Interno y Métodos utilizados por la Auditoria forense para la prevención y determinación de Fraudes en las Estaciones de Servicios Ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Recuperado de :

Pacheco. J. (2014). *Análisis de Estados financieros*. Lima, Perú. Perdomo. K (2012). *El control interno y su efecto en la*

rentabilidad de la empresa Servicio Automotriz Jarocho.

(Tesis de grado. Universidad Tecnológica de Honduras). Recuperado de:

<http://www.youblisher.com/p/790201-El-control-interno-y-su-efecto-en-la-rentabilidad-de-autmotriz>

privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú.

Ruíz, Pérez, & López. (2005). *Gestión Financiera de la empresa*. Pirámide.

Ruiz. O. (2001). *Gestión de calidad de servicio*. Limusa: México.

Sánchez. P (2001). *Análisis de la rentabilidad de la empresa*. Colombia.

Servirent SAC, período 2013-2014 (Trabajo de grado.

Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2947/yeckle_ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tesis para obtener el Título de Contador Público. Universidad

Tovar. (2013) *Finanzas y presupuestos* (interpretación y elaboración), Madrid: Ediciones CEF.

Valverde. I (2013). *Procesos de Control*. Recuperado de:

Villamarin.M. (2016). *Sistema de control y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Autoservice S.A.C.* (Tesis de grado. Universidad Regional Autónoma de los Andes). Recuperado de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5218/1/TUAEXCOMCYA014-2016.pdf>

Yeckle. A (2014). *Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa de Servicios Automotrices*

ANEXOS

Anexo 01:

Entrevistas planteadas al Contador que este encargado de la Administración de la empresa de servicios AUTOZONE SAC

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Nombre del entrevistador:

Fecha de la entrevista:

Instrucciones:

Esta entrevista se realizará con el fin de recolectar información acerca de las deficiencias que se encuentra la empresa al no tener un control interno y su incidencia en la Liquidez de la empresa de servicios AUTOZONE SAC año 2018

1. ¿La empresa realiza control interno del departamento de Administración de la empresa Autozone Sac?

.....

2. ¿La empresa cuanta políticas internas?

.....

3. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructurado para la empresa?

.....

4. ¿La empresa cuenta con manual de organización y funciones?

.....

5. ¿Existe duplicidad de funciones entre los trabajadores?

.....

6. ¿La Empresa realiza trabajos de bienestar social?

.....
.....

Anexo 02:

Entrevista planteada al jefe de producción de la empresa de servicios AUTOZONE SAC

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Nombre del entrevistador:

Fecha de la entrevista: / /

Instrucciones:

Esta entrevista se realizará con el fin de recolectar información acerca de las deficiencias que se encuentra la empresa al no tener un control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios automotrices B Y M SAC año 2017

1. ¿Cuenta con un reglamento aprobado para el manejo de las compras?

.....

2. ¿Está definida la organización de la empresa en un Reglamento debidamente aprobado?

.....

.....

3. ¿Las órdenes de compra están debidamente autorizadas??

.....

.....

4. ¿Existe algún medio para controlar la venta de combustible?

.....

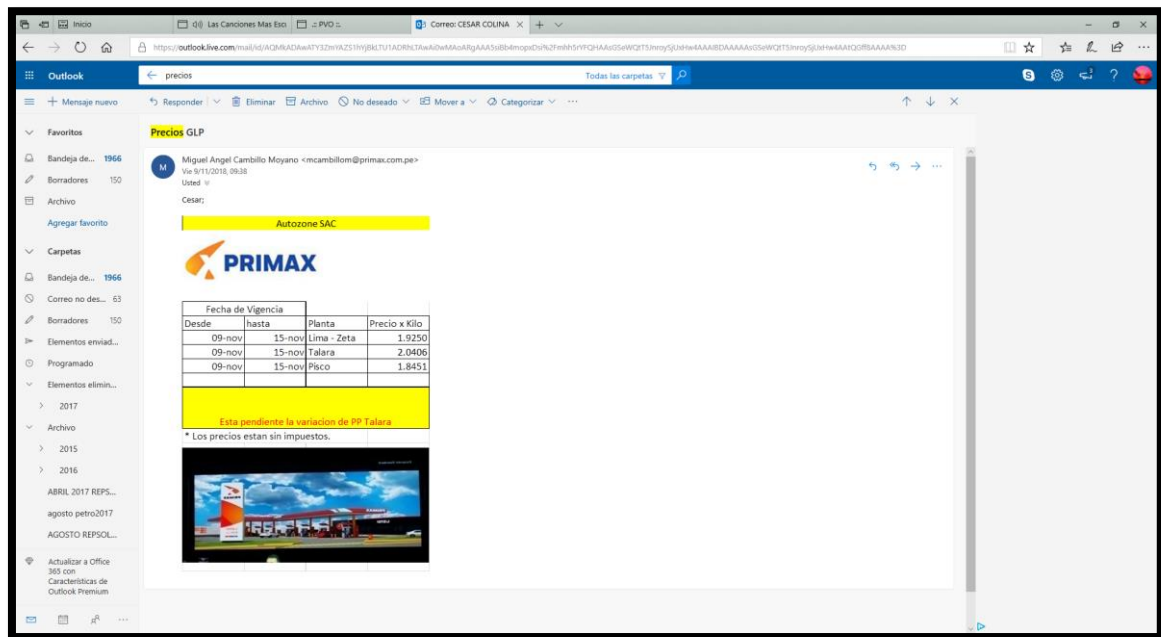
.....

5. ¿Cuenta con pólizas de Seguros contra riesgos o accidentes laborales?

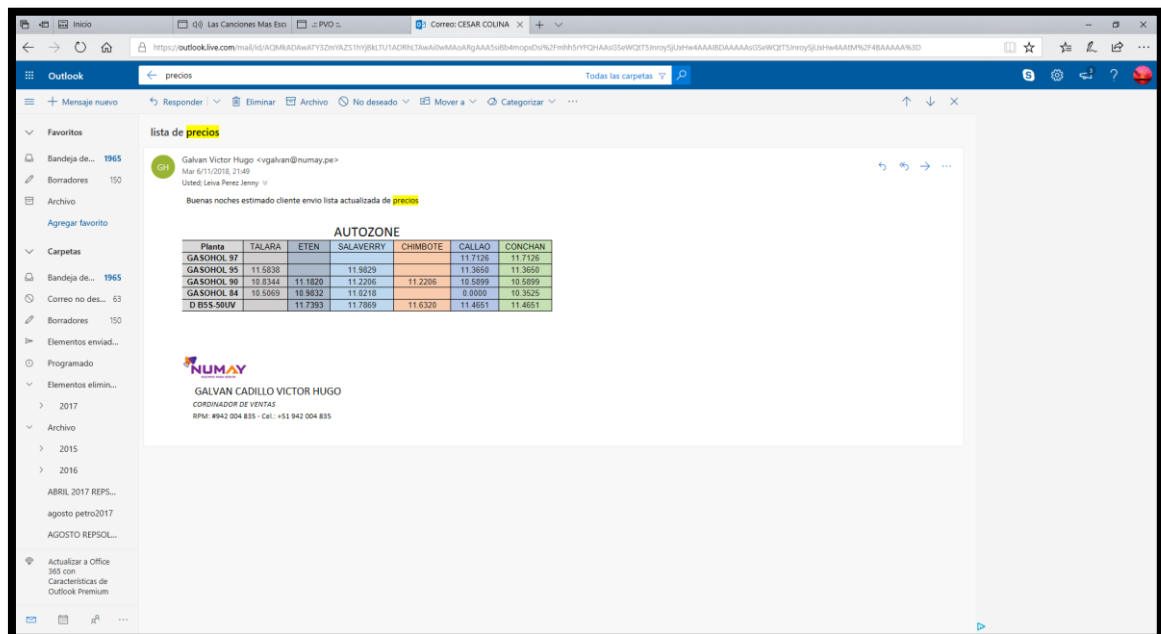
6. ¿Existen constataciones físicas periódicas de ventas?



LISTA DE PRECIOS PRIMAX



LISTA DE PRECIOS NUMAY



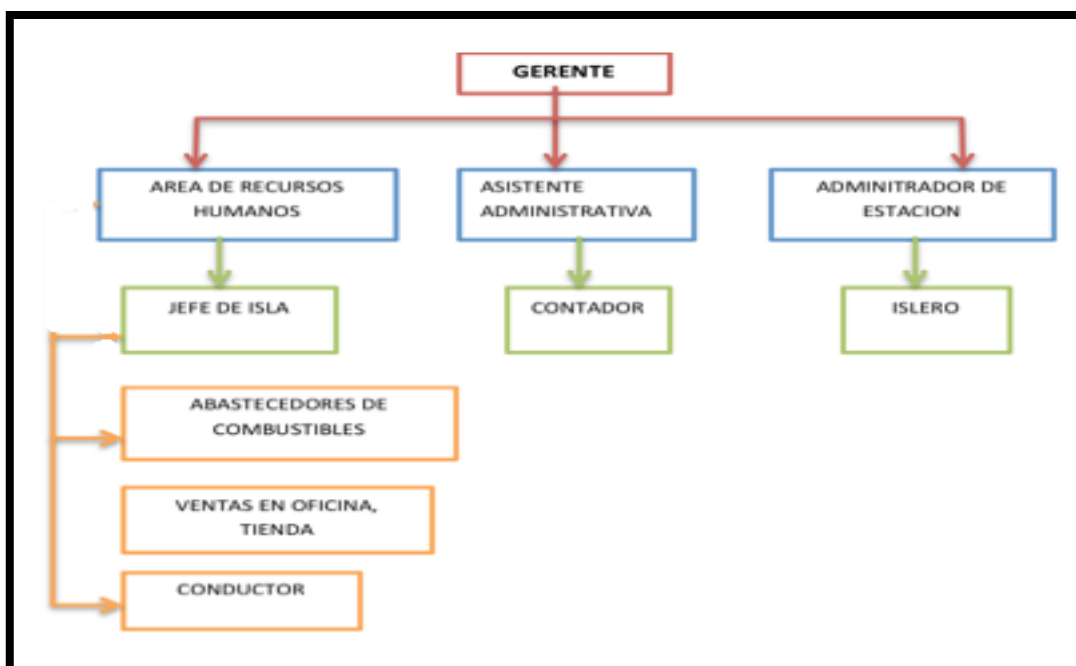
POLITICAS INTERNAS

AUTOZONE SAC.

Tiene como política de calidad: administrar responsablemente el servicio autorizado y ofrecido en materia de transporte público individual de pasajeros. Cumpliendo siempre con los requisitos de ley para la prestación de un servicio, con calidad, oportunidad y eficacia. Así mismo se compromete día a día con el mejoramiento de sus procesos colocando a disposición de sus clientes los recursos físicos y factor humano necesarios para brindar a estos los mayores beneficios ya sea como afiliado, accionista o usuario.

Organigrama Actualizado Autozone SAC

ANEXO 11



Plan de mejora del área de ventas

Anexo 13

1. Dale una identidad a tu negocio. Tómate tu tiempo para diseñar una imagen corporativa única e impactante. Elabora un logotipo, un slogan, una misión, una visión, un nombre comercial y cualquier otro elemento que te distinga de la competencia.
2. Establece metas de ventas diarias, semanales y mensuales (si aún no las tienes). Cada vez que cumplas tus metas, proponte metas más y más grandes.
3. Si no llevas un registro de ventas, es hora de comenzar a hacerlo. Puedes usar excel o algún software de gestión empresarial de los que te hemos compartido aquí. Si no llevas un control sobre tus ventas, será difícil saber si estas creciendo o no y cuáles estrategias funcionan y cuáles no.
4. Conoce a tus clientes. Preocúpate por saber quiénes son, qué los motivo a ir a tu negocio, dónde viven, qué les gusta, etc. Cualquier dato puede ser muy valioso para tus estrategias.
5. Elabora una base de datos de clientes. Consigue sus correos, sus teléfonos, dirección y cualquier información adicional que te pueda ser útil para mantener contacto con ellos y desarrollar estrategias de fidelización.

Capacitación al personal tomando Las siguientes medidas

ANEXO 12

1) En el proceso administrativo:

Planeación: los programas de capacitación permiten a la empresa hacer planes a futuro sobre lo que cada puesto y cada área de la empresa necesitan para poder lograr su visión.

Organización: la capacitación facilita una organización más definida para la elección de las personas de un proyecto, ya que considera sus habilidades, conocimientos y actitudes. Dicha información se podría conseguir del reporte de asistencia a las capacitaciones de la empresa.

Dirección: después de efectuarse la capacitación respectiva, los jefes podrán dirigir con una mayor claridad tomando en cuenta las habilidades de cada persona.

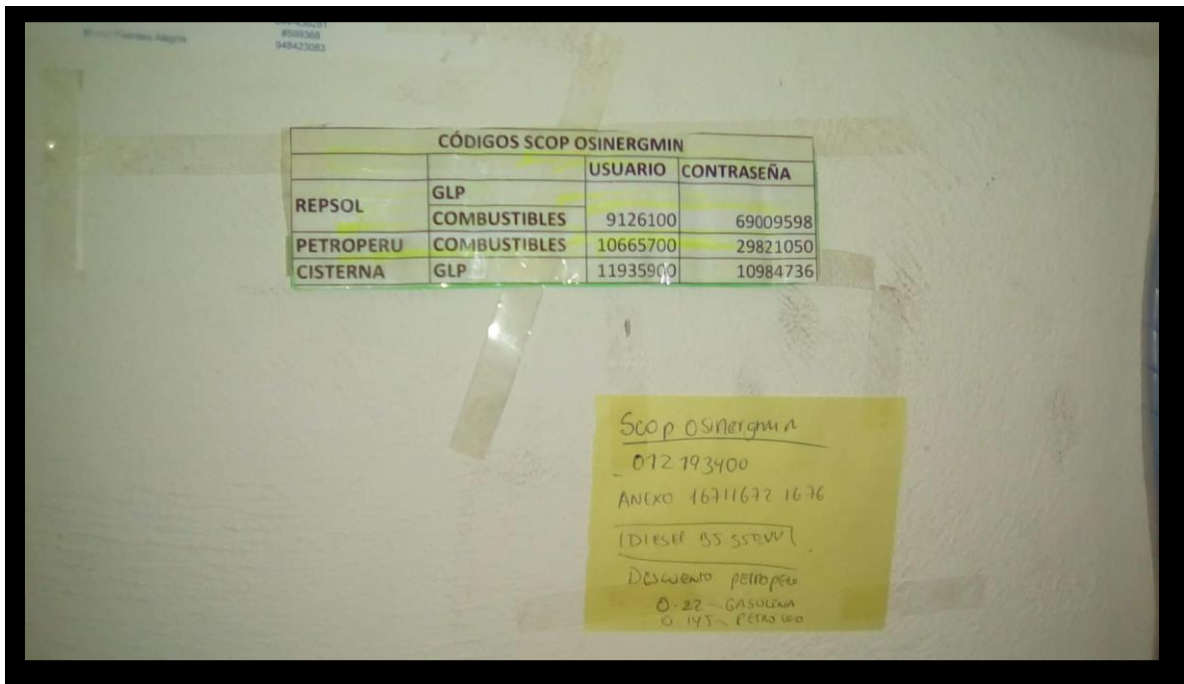
Control: los procesos podrán ser mejor controlados tomando en consideración las capacitaciones corporativas, las cuales deben ser de conocimiento de todo el personal.

2) En las áreas de personal:

Clima y cultura organizacional: ayuda al clima laboral ya que las personas se sienten consideradas por su empresa respecto a la preocupación por su desarrollo, sobre todo cuando la capacitación forma parte de la cultura de la empresa.

Diseño de puestos: ayuda en el diseño de puestos, a poder solicitar para un puesto algún requerimiento específico. Al ingresar a la empresa, la persona podría ser capacitada en dicho requisito.

Reclutamiento y selección: facilita los procesos de reclutamiento y selección, permitiendo encontrar candidatos que cuenten con



SCOP - GLP - Microsoft Edge
https://pro.osinergmin.gob.pe/scopglp/jsp/consulta/consulta_orden_pedido.jsp

Osinergmin **SISTEMA DE CONTROL DE ORDENES DE PEDIDO - GLP**

USUARIO: GRIFO GOLD POINT S.A.C. (GRIFO GOLD POINT S.A.C.) CODIGO OSINERG: 138569
 DIRECCION: HZ. A LOTE 4, 5, 6 Y 7 SECTOR SAN PEDRO AV. DOS DE MAYO S/N REGISTRO DGH: 138569-056-011018

CONSULTA DE ORDEN DE PEDIDO

GRIFO GOLD POINT S.A.C.

Código de Referencia	
Código de Autorización	
Tipo de Operación	Todos
Nombre del Agente	<input type="text"/> Buscar
Tipo de Documento	Todos
Estado de la Orden	Todos
Canal	Todos
Tipo de Orden	Todos
Transporte	<input type="text"/>
Filtro Fecha:	Fecha de Pedido (*)
- Inicio	28/11/2018 BB calendario (*)
- Fin	04/12/2018 BB calendario (*)

Los campos (*) son de carácter obligatorio

Buscar **Limpiar** **Cerrar Ventana**

Código Autorización	Código Referencia	Comprador	Vendedor	Tipo Pedido	Canal	Fecha de Pedido	Fecha Entrega	Estado	Ver Mov.	Ver Detalle
60722185295		EE.SS. y Gascentro - GRIFO GOLD POINT S.A.C.	Distribuidor Granel - AUTOZONE S.A.C.	S	I	29/11/2018 12:09:03	29/11/2018	CERRADO	🔍	🔍
60722772075		EE.SS. y Gascentro - GRIFO GOLD POINT S.A.C.	Distribuidor Granel - AUTOZONE S.A.C.	S	I	02/12/2018 11:35:32	02/12/2018	ACEPTADO	🔍	🔍
60722732689		EE.SS. y Gascentro - GRIFO GOLD POINT S.A.C.	Distribuidor Granel - AUTOZONE S.A.C.	S	I	02/12/2018 12:30:58	02/12/2018	ANULADO	🔍	🔍

LISTA DE PRECIOS PETROPERU

Formatos Manuales de venta de combustible

Información adicional al pedido (*)
(No usar caracteres especiales)

Registro de Precios de los Establecimientos de Venta al Público de Combustibles

Agente : GRIFO GOLD POINT S.A.C.
Código Osinerg : 138569
Fecha y Hora : 04/12/2018 11:45:37

Producto	Unidad	Fecha Ultimo Registro	Precio (S/)
GASOHOL 84 PLUS	GALONES	26/11/2018 11:42 AM	12.58
GASOHOL 90 PLUS	GALONES	26/11/2018 11:42 AM	12.78
GASOHOL 95 PLUS	GALONES	30/11/2018 09:17 AM	13.99
GASOHOL 97 PLUS	GALONES	26/11/2018 11:42 AM	14.99
Diesel B5 S-50 UV	GALONES	26/11/2018 11:42 AM	12.89
GLP - G	LITROS	26/11/2018 11:42 AM	1.55

Registrar

Nota:

- Si no ha efectuado alguna modificación en sus precios, proceda a presionar el botón Registrar.
- Si no cuenta con stock de algún producto, consignar 0.
- Cabe precisar que, el actualizar sus precios a través del presente emergente, no le exime de su obligación de registrar en el PRICE, cada vez que realice un cambio en los precios, conforme a lo dispuesto en la RCD 394-2005-OS/CD.
- Para mayor información comunicarse al 219-3410 - Opción 4, o a los celulares: Claro: 989467878, Entel: 960301906, Movistar: 943932980

Conto metros para venta de Combustible

Anexo 15

